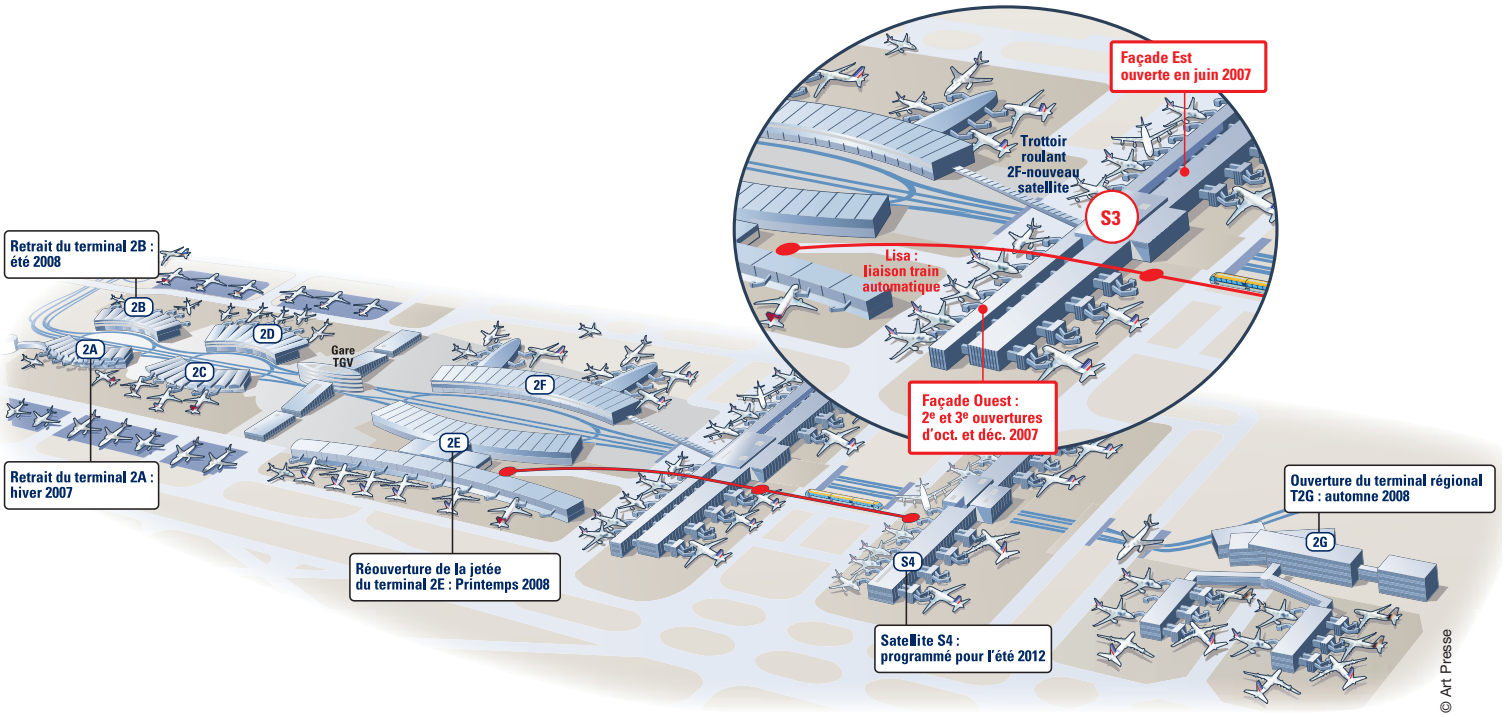
Paris-Charles de Gaulle 2007-2012
Air France construit le premier Hub européen


Façade Est ouverte en juin 2007
Trottoir roulant 2F-nouveau satellite
S3
Lisa : liaison train automatique
Façade Ouest : 2e et 3e ouvertures d'oct. et déc. 2007
Retrait du terminal 2B : été 2008
2B
2D
2A
2C
Gare TGV
2F
2E
Retrait du terminal 2A : hiver 2007
Réouverture de la jetée du terminal 2E : Printemps 2008
S4
Satellite S4 : programmé pour l'été 2012
Ouverture du terminal régional T2G : automne 2008
2G
© Art Presse

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

Sommaire

2 **I- Une nouvelle ère pour le Hub d'Air France à Paris-Charles de Gaulle**

Paris-Charles de Gaulle, premier Hub européen : au cœur de la stratégie de croissance rentable d'Air France

Juin 2007 : ouverture du S3, le nouveau satellite d'embarquement du terminal 2E

5 **II- Un défi logistique quotidien pour Air France**

Réussir la correspondance des bagages

Piloter le Hub avec un nouveau Centre de Contrôle

6 **III- Le Hub d'Air France au centre des innovations de la compagnie**

L'aéroport numérique : gagner du temps de l'enregistrement à l'embarquement

À l'aéroport avec Air France : fluidité, autonomie et confort

Dans l'avion... avec Air France

16 **Annexes**

Chiffres-clés

Flotte Groupe Air France

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate

Septembre 2007

© Air France

I- 2007-2012 : une nouvelle ère pour le Hub d'Air France à Paris-Charles de Gaulle

1-A. Paris-Charles de Gaulle, premier Hub européen : au cœur de la stratégie de croissance rentable d'Air France

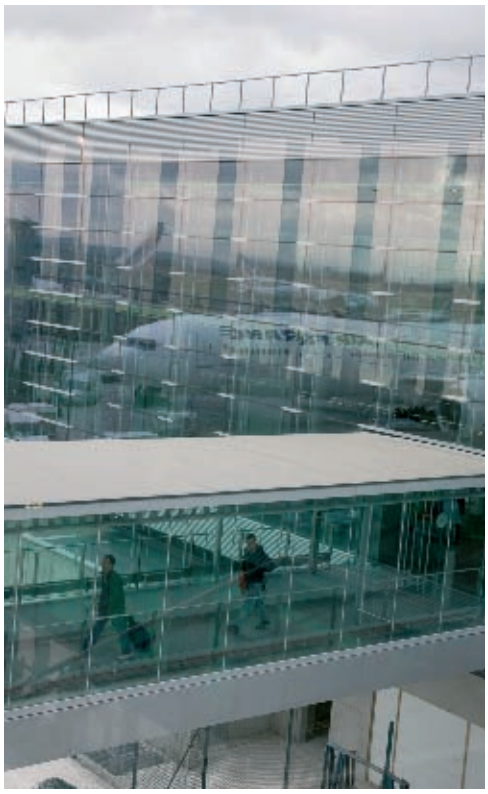
Si le groupe AIR FRANCE KLM est le premier transporteur mondial en termes de chiffre d'affaires, c'est notamment grâce à la puissance combinée des deux réseaux des deux compagnies. Au cœur de cette offre, le Hub d'Air France à Paris-Charles de Gaulle concentre des flux de trafic court et moyen-courrier pour les redistribuer ensuite sur des vols long-courriers : 55 % des clients de la compagnie à Paris-Charles de Gaulle sont en correspondance.

Véritable mécanique d'horlogerie, l'activité de la plate-forme s'articule autour de 6 plages de rendez-vous, avec des vagues d'arrivées et de départs synchronisées et concentrées. Atout concurrentiel fondamental, le Hub d'Air France offre chaque semaine plus de 20 000 opportunités de correspondances long-courriers/moyen-courriers en moins de deux heures, soit la meilleure offre en Europe. Tout en cherchant à maximiser le nombre de transits en un minimum de temps, la compagnie vise aussi à conforter sa position de leader européen en termes de ponctualité. Autres engagements tout aussi importants pour la compagnie : un nombre croissant d'avions au contact des passerelles (un taux déjà en amélioration significative depuis l'ouverture du S3, le nouveau satellite d'embarquement), mais aussi des circuits de correspondance dédiés et rapides, ainsi que des systèmes de tri bagages efficaces.

Enfin, tout en satisfaisant la demande des clients de gagner davantage d'autonomie en aéroport, la compagnie tient à marquer son engagement sur le plan social et maintient l'emploi sur la plate-forme. C'est sa réponse aux attentes des clients, et particulièrement des passagers à haute contribution, en matière d'accueil et d'assistance personnalisés.

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007



© Air France

Le satellite 3 de Paris-CDG, au cœur du Hub le plus puissant d'Europe.

© Air France

Spacieux et moderne, le nouveau satellite 3 permet des temps de correspondance rapides.

1-B. Juin 2007 : ouverture du S3, le nouveau satellite d'embarquement du terminal 2E

Inauguré le 26 juin 2007, le S3, le nouveau satellite d'embarquement du terminal 2E et pierre centrale d'un nouvel ensemble, concrétise la vision à long terme élaborée par Air France.
Ce satellite, construit par Aéroports de Paris et dédié à Air France et à ses partenaires de l'alliance SkyTeam, est la première étape de la révolution que va connaître la compagnie au cours des prochaines années :

- **octobre et décembre 2007 :** ouverture en deux étapes de la totalité de ce satellite, pour une capacité de 8,5 millions de passagers annuels ;
- **avril 2008 :** réouverture de la jetée du terminal 2E. À l'hiver 2009, 10 points de contact long-courriers et 7 pour les moyen-courriers permettront ainsi au terminal 2E de retrouver à terme sa capacité totale de 8,5 millions de clients par an ;
- **automne 2008 :** mise en service du T2G, un terminal dédié aux compagnies régionales d'Air France, d'une capacité de 3 millions de passagers par an ;
- **à l'horizon 2012 :** ouverture du S4, un deuxième satellite d'embarquement pour le terminal 2E d'une capacité de 7,2 millions de clients annuels ;
- **sans oublier, fin 2007 :** mise en service progressive d'un nouveau trieur des bagages intégré, le TBE (Trieur Bagages Est), doté de 60 kms de convoyeurs interconnectés aux terminaux 2E, 2F et à terme aux deux satellites d'embarquement. Le TBE permettra de traiter 15 600 bagages par heure.

Actuellement, au satellite 3

Départs

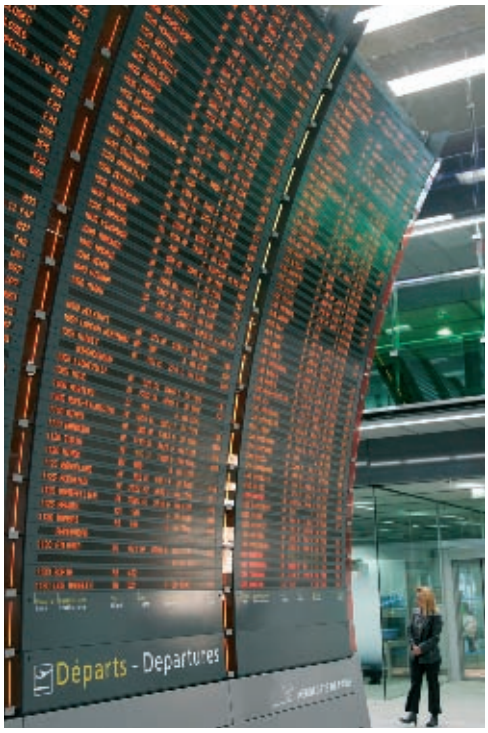
Atlanta, Bangkok, Bombay, Boston, Buenos Aires, Dakar, Hong Kong, Johannesburg, Los Angeles, Miami, Montréal, New York (JFK, Newark), Pékin, Philadelphie, Rio de Janeiro, San Francisco, Santiago, Tel Aviv, Washington

Arrivées

Atlanta, Beyrouth, Boston, Bombay, Cincinnati, Hong Kong, Los Angeles, Mexico, Miami, Montréal, New York (JFK, Newark), Pékin, Séoul, Rio de Janeiro, Washington

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007



© Air France

Le panneau luminescent du S3 affiche jusqu'à 170 vols simultanément.

Au global, grâce à ces nouvelles infrastructures, la capacité théorique de traitement passera de 35 millions de passagers en 2005-2006 à 43,5 millions, en 2008-2009.

Cet été, la mise en fonction, même partielle du S3, est déjà synonyme d'amélioration immédiate pour le service au client. Le taux de « contact avion » (qui exprime le rapport entre le nombre d'avions directement reliés à une passerelle avec celui des avions stationnés loin du terminal d'embarquement) est passé de 52 % à 70 %. Depuis juin, 8 points long-courriers sont utilisables et une cinquantaine de vols au départ et à l'arrivée y sont traités quotidiennement. Il s'agit de vols à destination des Etats-Unis, du Canada, de l'Asie et de l'Afrique. A terme, le S3 disposera de 19 à 26 points d'embarquement/débarquement selon le type de vol (long ou moyen-courrier). Enfin, le nouveau satellite pourra accueillir simultanément 6 très gros porteurs Airbus A380 d'Air France, dès leur mise en ligne à l'été 2009.
Le S3 est relié au terminal 2E par le train automatique Lisa et, dès janvier 2008, au terminal 2F par un module de liaison équipé de trottoirs roulants. L'enregistrement et la récupération des bagages des passagers embarqués ou débarqués au S3 (et centralisés pour l'instant au terminal 2E uniquement) s'effectueront aussi à terme au terminal 2F.
Dix-huit postes d'inspection filtrage ont été créés, dont certains dédiés aux passagers de dernière minute et aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Pour ces derniers, Air France a pris en compte leurs besoins en termes de cheminements, de comptoirs d'accueil et au sein de son salon Affaires.

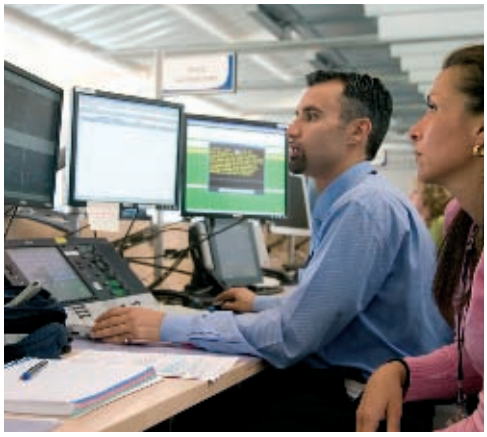
Air France va ainsi concentrer 90 % des correspondances entre les terminaux 2D, le 2E, le 2F et le S3. Le Hub voit son centre de gravité se déplacer vers l'est, avec le retrait d'Air France du terminal 2A dès cet hiver et du terminal 2B au printemps suivant.
Début 2009, le Hub d'Air France permettra à la compagnie de devenir une référence pour le service en aéroport et de faire de Paris-Charles de Gaulle le Hub européen favori des clients.

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

© Air France

Le client apporte son bagage au comptoir « e-services dépose bagages ».



© Air France

Le CC Hub coordonne l'activité d'Air France à CDG.

II- Un défi logistique quotidien pour Air France

La ponctualité est un élément incontournable dans l'appréciation de la qualité de service. En parallèle à une logistique performante, Air France juge que la mobilisation de ses 8 600 personnels sur l'aéroport constitue le corollaire indispensable pour assurer la qualité de service exigée par tous ses clients.

Réussir la correspondance des bagages

Quotidiennement, Air France qui accueille à Paris-Charles de Gaulle en moyenne plus de 90 000 clients, fait transiter près de 34 000 bagages en correspondance et jusqu'à 44 000 lors des journées record. Le schéma logistique du traitement des bagages, très complexe, vise à en optimiser l'efficacité, et ce, dans le respect des impératifs de sûreté. Air France attend donc avec impatience la mise en fonction d'un nouveau trieur bagages prévue en octobre 2007, le TBE qui pourra prendre en charge 15 600 bagages par heure. Fin 2012, un autre trieur rapide accompagnera également la croissance de l'activité.

Piloter le Hub avec un nouveau Centre de Contrôle

En mars 2007, Air France a inauguré son nouveau Centre de Contrôle du Hub (CC Hub) dans un bâtiment dédié de 1 700 m². Sur un plateau unique, les quelque 110 collaborateurs de ce centre de pilotage de l'exploitation ont pour objectif d'optimiser la ponctualité et la réussite des correspondances grâce, entre autres, à un travail d'anticipation. Le CC Hub veille à la coordination centralisée des différents acteurs intervenant sur chaque avion. Il gère l'ensemble des ressources transverses : bus, affectation des points de parkings avion, relations avec les sous-traitants et partenaires…
Il optimise également la gestion des flux passagers et bagages, par exemple en accélérant les correspondances critiques, et en surveillant la fluidité des parcours clients en partenariat avec Aéroports de Paris et la Police aux Frontières.

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

III- Le Hub d'Air France au centre des innovations de la compagnie

Face aux nouvelles attentes de la clientèle et aux nouveaux comportements du consommateur, Air France vise l'innovation permanente, l'excellence dans la combinaison de tous les moyens humains et technologiques et imagine des services taillés sur mesure pour tous ses clients.
La compétition entre compagnies aériennes se joue de plus en plus en aéroport : le service et la relation client en sont les principaux éléments de différenciation. Grâce aux nouvelles technologies, Air France offre à chacun, qu'il soit demandeur d'autonomie ou de services traditionnels, une réponse adaptée, à chaque étape du voyage. Les e-services offrent liberté et gain de temps, tandis que le personnel d'aéroport, en partie dégagé des tâches techniques, est plus à l'écoute des besoins des clients et assiste ceux qui en ont particulièrement besoin, tels que les personnes handicapées et à mobilité réduite ou les enfants voyageant seuls.

Chiffres clés

e services

www.airfrance.com enregistre une réservation toutes les 11 secondes et reçoit 8 millions de visites en moyenne par mois, soit une hausse de 30 % par rapport à l'année précédente.
Air France vend, en moyenne, 8 000 billets par jour sur ce même site.
Plus de 13 000 cartes d'embarquement y sont imprimées quotidiennement.

III-A. L'aéroport numérique : gagner du temps de l'enregistrement à l'embarquement

- Chez soi avec Air France : acheter son billet sur internet

Sur les 65 sites Internet d'Air France dans le monde, le client peut acheter son billet au meilleur tarif ou réserver son billet prime Flying Blue. Grâce à un moteur de recherche, il est possible de trouver et réserver le meilleur tarif disponible 7 jours avant et après la date souhaitée. De même, pour réserver son billet d'avion grâce aux Miles accumulés, il est possible de trouver les vols disponibles sur une période de 2 mois autour de la date demandée grâce à un calendrier interactif Flying Blue.
Aujourd'hui, qu'ils soient achetés sur Internet, par téléphone, ou en agence, plus de 85 % des billets utilisés sur le réseau d'Air France sont électroniques. Air France s'inscrit dans l'objectif de l'IATA de 100 % de billets électroniques à fin mai 2008.

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

Mode d'emploi

- se connecter sur www.airfrance.com, rubrique « votre pays », « informations et services », puis cliquer sur la rubrique « e-services » puis « enregistrement sur Internet » ;

- entrer son numéro d'identifiant (exemples : numéro de la carte Flying Blue, numéro du billet électronique, ou encore numéro du dossier de réservation) ;

- sélectionner le siège ;

- imprimer sa carte d'embarquement.

- Chez soi avec Air France : choisir son siège et imprimer sa carte d'embarquement

Chez soi, ou quel que soit l'endroit où le client dispose d'un accès Internet, il est possible d'imprimer sa carte d'embarquement sur www.airfrance.com et de choisir son siège à partir de 30 heures avant le départ de son vol et jusqu'à l'heure limite d'enregistrement. Les avantages pour le client d'Air France : il choisit son siège bien à l'avance et évite le stress de l'attente au comptoir d'enregistrement. Avec la carte d'embarquement imprimée, il lui suffit de se présenter directement au filtre de police, puis à la porte d'embarquement avant de rejoindre le siège choisi.
Les clients avec bagages les apportent simplement à l'aéroport aux comptoirs « dépose bagages ».

De plus, depuis juin dernier, il est possible d'anticiper l'achat de franchises bagages supplémentaires à tarif réduit sur la majorité des destinations, au moment de l'enregistrement sur le site www.airfrance.fr.

- Chez soi, imprimer son trajet de correspondance sur le Hub

Courant septembre, sur www.airfrance.com, les clients d'Air France et de KLM* en correspondance à Paris-Charles de Gaulle 2 pourront imprimer un plan de l'aéroport indiquant le trajet qu'ils devront effectuer entre les différents terminaux.
A ces informations disponibles en 5 langues dans un premier temps (anglais, allemand, français, italien et espagnol) s'ajouteront des détails sur les différentes facilités de transport et les services disponibles sur le parcours.

** service également disponible avec les compagnies du groupe Air France (incluant Brit Air, Régional, City Jet) et 23 compagnies avec lesquelles Air France est en partage de code de/vers CDG2.*

(Aeroflot, Aeroméxico, Air Europa, Air Mauritius, Air Seychelles, Alitalia, Alitalia Express, Austrian Airlines, China Eastern Airlines, China Southern Airlines, CSA Czech Airlines, Delta, Finnair, Japan Airlines, Luxair, Jat Airways, Korean Air, Kenya Airways, Malév Hungarian Airlines, Middle East Airlines, Northwest Airlines, Tarom, Ukraine International Airlines)

- Chez soi avec le *widget* « Air France keep in touch »

Dès cet automne, les visiteurs du site internet anglais www.airfrance.co.uk pourront, s'ils le souhaitent, installer sur leur ordinateur un *widget* « Air France keep in touch ». Cette technologie, une application très légère, permet d'être informé en temps réel des promotions tarifaires au départ de leur région. En cliquant sur l'alerte qui se présente sur l'écran de l'ordinateur, l'internaute sera dirigé directement sur la page de réservation du site local d'Air France.

Sur le site www.airfrance.com :

> Rubrique informations et services
> A l'aéroport
> Correspondances
Paris-Charles de Gaulle

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

© Air France

24 heures sur 24, s'enregistrer via Internet mobile et tout savoir sur Air France grâce à son téléphone.

- Mon téléphone portable, Air France et moi

■ S'enregistrer sur son téléphone portable

Depuis le 28 juin 2007, il est possible de s'enregistrer à partir de son téléphone portable depuis le site http://mobile.airfrance.com. Disponible à compter de 30 heures avant le départ du vol et jusqu'à l'heure limite d'enregistrement, l'enregistrement par téléphone portable permet de choisir son siège (couloir/hublot). A l'aéroport, le client pourra imprimer sa carte d'embarquement sur une Borne Libre-Service.

Proposé dans un premier temps au départ de la quasi totalité des escales métropolitaines et européennes sur les vols Air France et KLM court et moyen-courriers, ce service devrait être étendu sur tout le réseau d'ici à la fin de l'année et offrira de nouvelles fonctionnalités d'ici au printemps 2008.

Le téléphone portable, qui devient un compagnon de voyage indispensable pour tout passager, offre autonomie et souplesse 24 heures sur 24. Les services d'Air France comme la consultation des horaires de vol en cours ou bien encore, le solde des Miles Flying Blue, sont disponibles sur le téléphone portable muni d'un accès Internet mobile (wap ou imode) à l'adresse http://mobile.airfrance.com. Chaque mois, ce site reçoit 12 000 visites.

■ Avoir toutes les informations sur son vol par SMS grâce au 6 36 54

A partir de son téléphone portable, il est également possible de s'informer sur un vol. En envoyant un SMS au 6 36 54 comprenant dans le corps du texte le numéro de vol, vous obtenez instantanément les informations utiles concernant le vol.

Service disponible avec un opérateur français : 0,35 euro + coût d'un SMS

■ Télécharger les bonnes adresses de sa ville de destination sur son téléphone portable

Dans les salons de Paris-Charles de Gaulle, Orly, Rome, Genève (en projet, New York et Tokyo), ainsi que dans ses agences à Nice et Cannes, Air France permet aux passagers de télécharger sur leur téléphone portable un mini-guide pratique sur 10 destinations parmi les plus prisées : Amsterdam, Dakar, Londres, Mumbai, Paris, New York, Rio de Janeiro, Rome, Shanghai et Tokyo.

Il suffit à l'utilisateur de s'approcher des relais « Mobizone » pour recevoir un message lui proposant de télécharger les contenus par Bluetooth®. En acceptant le message, celui-ci reçoit automatiquement les contenus multimédia. Le client d'Air France emmène ainsi partout dans le monde sur son portable les 4 bonnes adresses à connaître dans sa ville de destination : un restaurant à la mode, un endroit branché où sortir, un magasin pour initiés, ou un lieu incontournable à ne pas manquer.

Air France est la première compagnie dans le monde à offrir ce type de service à ses clients. En expérimentation depuis avril 2007, 54 000 connections ont déjà été enregistrées.

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

© Air France

Le client peut imprimer sa carte d'embarquement à l'aéroport.

© Air France

Une puce électronique est intégrée à l'étiquette de ce bagage.

© Air France / JNL

Grâce au portique de lecture de puces RFID, la traçabilité est assurée à 100%.

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

III-B. À l'aéroport avec Air France : fluidité, autonomie et confort

1. En libre-service, pendant les correspondances

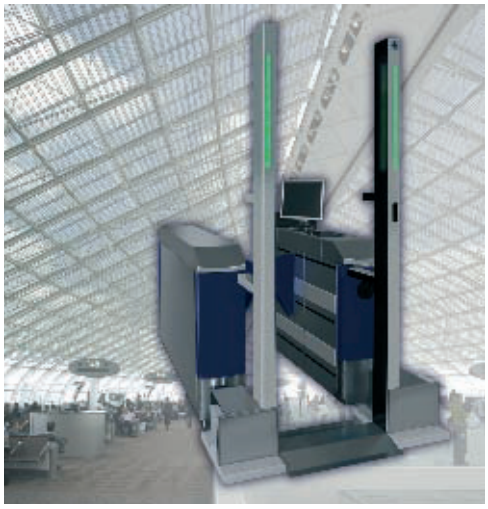
Les BLS (Bornes Libre-Service) sont désormais entrées dans la pratique courante des clients d'Air France. Elles permettent de s'enregistrer et d'imprimer sa carte d'embarquement en moins de 30 secondes. Aujourd'hui, entre 25 % et 30 % des clients d'Air France les utilisent au départ de France et d'Europe.
Dès cet automne, Air France mettra à la disposition de ses clients en correspondance à Paris-Charles de Gaulle des Bornes Libre-Service Correspondance qui leur permettront, dès leur arrivée, un accès facile et rapide aux informations concernant leur prochain vol. Au premier semestre 2008, les clients pourront retirer auprès de ces bornes des bons de rafraîchissement et de restauration si le délai de correspondance s'avère plus long que prévu. Ces bornes, installées dans un premier temps au terminal 2E puis déployées dans tous les terminaux (vols court, moyen et long-courriers) sont destinées aux passagers voyageant sur des vols opérés par Air France ou par la plupart de ses partenaires. Au total, 70 bornes sont prévues sur la plate-forme de Paris-Charles de Gaulle.

2. Biométrie et radio-fréquence : des premières mondiales par Air France

Air France innove dans l'application de la biométrie et de la radio-fréquence (RFID) dans le transport aérien. Deux expérimentations en première mondiale portent sur la traçabilité des bagages et l'embarquement autonome.

■ Bagages à la trace entre Paris, Amsterdam et Tokyo, grâce à la puce RFID

Air France est particulièrement soucieuse du traitement des bagages de ses clients, et, à ce titre, la compagnie, avec KLM, déploie des efforts considérables, tant en termes d'investissements sur les infrastructures qu'en termes de développement technologique. Cette exigence lui permet de se hisser sur le podium des compagnies *major* les plus performantes dans le traitement des bagages (au 1er semestre 2007 : 15,6 bagages manquants pour 1 000 sur l'ensemble du réseau).
Pour consolider cette position de leader, Air France expérimente la puce RFID intégrée à l'étiquette bagage. En renfort du traditionnel code-barres, le principe est simple : une puce est intégrée à chaque étiquette bagage et les trieurs et tapis d'arrivée sont dotés d'un portique de lecture des puces. Cette technologie, expérimentée en avant-première par Air France et KLM sur les vols des lignes Paris-Amsterdam et Paris-Tokyo/Narita, permet de suivre le cheminement des bagages sur la plate-forme, de comprendre et d'analyser les points critiques et ainsi d'améliorer la logistique du traitement des bagages. A terme, ces expérimentations pourront donner lieu à de nouveaux services aux clients, telle que l'information en temps réel de la livraison du bagage sur les carrousels d'arrivée, par l'envoi de SMS.



© DR

En avant-première, le portique d'embarquement biométrique qui sera expérimenté au terminal 2F1 en fin d'année.

Le projet P.E.G.A.SE

Pendant près de deux ans, de juin 2005 à mai 2007, la compagnie avait expérimenté, avec succès, un système automatique de passage biométrique aux frontières appelé P.E.G.A.SE auprès de 10 000 passagers du terminal 2F international.

Conçu entièrement par Air France, le projet P.E.G.A.SE reposait déjà sur la reconnaissance des empreintes digitales.

■ Embarquement autonome avec l'« expérimentation Hubway » sur les vols Paris-Amsterdam

Jusqu'à la fin d'année 2009, des clients Flying Blue d'Air France parmi les plus fréquents entre Paris et Amsterdam, et préalablement sollicités par la compagnie, vont pouvoir expérimenter l'embarquement automatique, smartboarding®.
Grâce une carte individuelle qui regroupe les technologies récentes de biométrie (empreintes digitales cryptées), RFID (dialogue à faible distance par ondes radio) et impression thermique (verso de la carte réinscriptible jusqu'à 500 fois), ces passagers pourront embarquer au moment où ils le souhaitent.

Développé avec la société CitizenGate, smartboarding®, le service comprend 4 étapes :

1. Dans un bureau d'inscription à l'aéroport (au terminal 2F de Paris-Charles de Gaulle), le client reçoit en quelques minutes sa carte personnelle smartboarding®, immédiatement opérationnelle. La puce de sa carte reçoit au cours de cette opération ses informations d'identité (nom, prénom, numéro de membre Flying Blue), ainsi que les empreintes cryptées. Cette étape d'inscription est réalisée une fois pour toutes, et aucun fichier n'est constitué par Air France.

2. Le jour de son voyage, après s'être enregistré par n'importe quel des moyens mis à sa disposition (borne libre-service, Internet, téléphone mobile, comptoir), le client introduit sa carte dans la borne dédiée qui ressort avec au verso la carte d'embarquement.

3. Dès que l'embarquement est lancé, le passager choisit le moment précis où il souhaite embarquer en empruntant un portail automatique situé à proximité de la passerelle. Ce portique va réaliser un test d'unicité pour s'assurer que le passager est seul, puis lire les informations de sa carte smartboarding® et les comparer à l'empreinte d'un de ses doigts.
Si ces tests, qui équivalent au rapprochement habituel entre la carte d'embarquement (papier ou sur téléphone mobile) et une pièce d'identité sont positifs, ce portail s'ouvre pour laisser le passager accéder à l'avion.

4. A l'entrée de l'avion, le passager présente le verso de sa carte à l'équipage, comme avec une carte d'embarquement classique.

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

© Air France

Le nouveau salon d'Air France de 2 600 m² au satellite 3 peut accueillir plus de 700 clients.

© Air France

Dans son salon de l'aéroport de Tokyo, Air France adopte un nouveau design audacieux signé Noé Duchaufour-Lawrance.

© Air France

Le client de l'Espace Première est conduit en voiture privée jusqu'au pied de l'avion.

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

3. Au salon avec Air France

Air France a profité de l'ouverture du nouveau satellite d'embarquement pour dévoiler son plus grand salon parmi les 50 proposés par la compagnie à travers le monde (et plus de 400 avec l'ensemble des compagnies SkyTeam). D'une superficie de 2 600 m², ce salon dispose de 5 douches, dont une pour les personnes handicapées et à mobilité réduite. Il peut accueillir plus de 700 clients.

A Tokyo, Air France a lancé son nouveau concept de salon, renouant avec sa tradition de collaboration avec les plus grands designers contemporains. Air France a demandé à Noé Duchaufour-Lawrance, sous l'égide de l'agence Desgrippes Gobé, d'imaginer un nouveau langage architectural propre à la compagnie. A travers cet audacieux design, Air France traduit sa volonté d'offrir le meilleur d'elle-même à ses clients tout en leur proposant davantage de liberté.
C'est ainsi que ce salon a été imaginé de manière à permettre à chacun de s'approprier son espace en fonction de ses envies et besoins ponctuels. Tout y est pensé pour donner au client, avec modernité, le choix de son propre espace.
A l'automne, Air France ouvrira un second salon reprenant le concept de « montré-caché » propre à la création de Noé Duchaufour-Lawrance.

Un service d'exception
pour les clients de l'Espace Première

Air France a lancé en avril 2007 un service exclusivement destiné aux clients de l'Espace Première. Ainsi, quelle que soit leur destination, ils sont invités à se rendre directement au terminal 2E, porte 2.03. Les bagages sont pris en charge par un porteur et les clients accueillis personnellement dès leurs premiers pas dans la salle d'enregistrement qui leur est réservée. Accompagnés tout au long d'un parcours exclusif et fluide, les clients de l'Espace Première sont accueillis au Salon, où ils attendent en toute quiétude leur transfert en voiture privée jusqu'au pied de l'avion. Après présentation de l'équipage, le client de l'Espace Première prend place à bord où, tout au long de son voyage, le personnel de cabine n'aura de cesse de s'assurer de son bien-être.

© Air France

Chiffres clés

Un choix parmi 85 films dont 10 films à l'affiche dans les salles, environ 30 heures de programme télé, 17 jeux, 24 chaînes musicales et 200 CD juke-box. Plus de 22 000 écrans individuels sur l'ensemble de la flotte long-courrier.

III-C. Dans l'avion… avec Air France

L'avion d'Air France, la plus grande salle de cinéma européenne

A partir de novembre 2007, Air France proposera progressivement sur ses vols long-courriers une nouvelle programmation de divertissements à bord. Le cinéma sera particulièrement à l'honneur, avec un choix de 85 films traduits pour certains en 9 langues (allemand, anglais, chinois, coréen, espagnol, français, italien, portugais, japonais). Les clients pourront découvrir une dizaine de films à l'affiche dans les salles de cinéma (films renouvelés tous les mois). En novembre, par exemple, le dernier Harry Potter *L'Ordre du Phénix* ou le dernier épisode de *Die Hard* avec Bruce Willis.

Dans la vidéothèque, renouvelée en partie tous les mois, les clients pourront retrouver :
• des sagas comme *Pirates des Caraïbes*, *Ocean's Eleven* ou *Harry Potter*,
• des films à succès tels que *Le Fabuleux Destin d'Amélie Poulain*, *Minority Report*, *Little Miss Sunshine*, *Le Diable s'habille en Prada* ou encore,
• des films mythiques comme *Casablanca* ou *Les Tontons Flingueurs*.

Avec une clientèle internationale à plus de 55 %, Air France a pour ambition de répondre aux goûts et aux cultures de chacun de ses clients. C'est la raison pour laquelle la compagnie souhaite proposer les cinémas du monde entier, et diffusera en langue originale des films chinois, japonais, hindis, coréens, tamouls, brésiliens, latino-américains, arabes et africains.

De plus, Air France offrira une programmation TV d'environ 30 heures avec la diffusion :
• de célèbres séries comme *Desperate Housewives* ou *Heroes* à raison d'une saison entière chaque année,
• de magazines de divertissements et de découvertes culturelles,
• d'un journal télévisé adapté à la destination, à l'exemple de la NHK pour le Japon, de CCTV pour la Chine, ou de KBS pour la Corée, en complément d'un journal en français (France 2) et en anglais (Euronews) sur chaque vol.

Côté musique, Air France proposera 23 chaînes musicales, des clips vidéo et en exclusivité pour Air France, les meilleurs moments de *Taratata*, l'émission française de musique live prisée par les plus grands artistes internationaux.

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

© Air France / Desgrippes Gobé

Encore plus de choix sur les écrans individuels de télévision d'Air France.

© Air France

« Do you speak… ? »

De plus, les clients pourront créer leur propre programme musical grâce à un juke-box de 200 CD (dont les pochettes apparaîtront sur l'écran de télévision). Les passagers pourront alors sélectionner leurs titres préférés (variétés française et internationale, jazz, pop, rock, classique…).
Pour préparer leur voyage, les clients auront la possibilité de consulter l'ensemble de la nouvelle offre de distractions à bord sur www.airfrance.com.

Apprenez les langues étrangères avec Air France

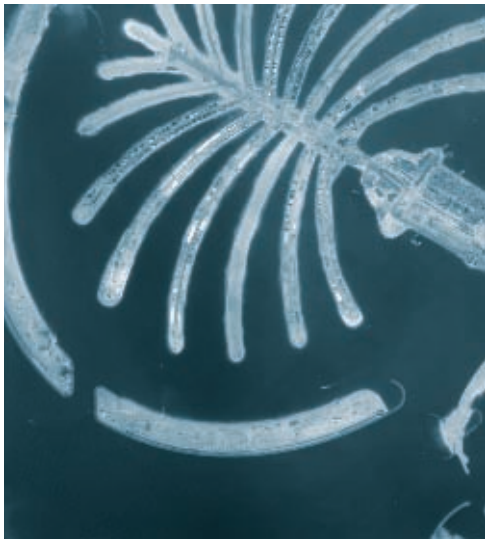
Le programme de cours de langues lancé en avril 2007 fait, bien sûr, partie de l'offre de divertissements à bord. Pas moins de 23 langues sont disponibles à l'initiation : anglais, français, italien, japonais, mandarin, portugais, espagnol, allemand, cantonais, coréen, grec, russe, arabe, hindi, thaï, malais, indonésien, tamoul, néerlandais, vietnamien, turc, tagalog (Philippines), danois.
Ce programme d'apprentissage audiovisuel, pensé par Berlitz, peut être dispensé dans chacune de ces langues. Totalement interactif, il est constitué d'un cours donné par un professeur, d'exercices de prononciation, de tests et enfin de jeux qui permettent de mettre en pratique la leçon. A l'issue de chaque cours, une note d'évaluation est attribuée.

Détendez-vous avec Air France

Autre nouveauté récente, le programme *Relaxline* qui permet à chaque client de se relaxer selon un programme personnalisé.

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007



© ESA / Proba

Aux Emirats Arabes Unis, vue aérienne du site des Palm Islands en construction.

Découvrez la Terre vue d'Air France

Depuis le mois d'août, les clients voyageant entre Paris et Singapour, Delhi, Mumbai, Bangalore vont pouvoir découvrir les paysages survolés grâce à des photos satellites sélectionnées par l'Agence Spatiale Européenne (ESA), partenaire d'Air France.
Ce service, proposé sur tous les avions desservant ces cinq métropoles, diffuse dans le programme Géovision des images de la Terre prises depuis des satellites. Il permet notamment de suivre la progression de l'avion, de connaître le temps de vol restant à couvrir, la température, la vitesse et l'altitude. Selon le parcours survolé, les photos se déclenchent automatiquement et apparaissent sur l'écran. Les passagers peuvent ainsi découvrir les Alpes enneigées, l'Himalaya, le Golfe du Siam, le détroit d'Ormuz ou encore une tempête de sable dans le Golfe d'Oman. Jusqu'à 250 photos inédites sont disponibles.
L'ESA a choisi les images les plus intéressantes de chaque lieu en sélectionnant des acquisitions des satellites suivants : Envisat (© ESA), Proba (© ESA, © SSTL), Kompsat (© KARI), Spot (© CNES-Distribution Spot Image).

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

Utilisez votre téléphone portable à bord d'Air France

Enfin, Air France expérimentera sur un de ses Airbus A318 le téléphone portable à bord, en deux phases consécutives de 3 mois chacune.
Dans un premier temps, Air France proposera à ses clients de tester l'échange de données (type SMS et échange de courriels, par exemple). Ensuite, les clients pourront tester les appels à bord. Durant le vol, les clients seront interrogés par le biais d'un questionnaire écrit et selon les résultats, Air France décidera de proposer ou non le service de manière généralisée à bord de ses vols.

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

Chiffres clés Air France

À Paris-CDG

(en moyenne, mouvements arrivées-départs, tous terminaux confondus)

- **31,8 millions de passagers** Air France accueillis en 2006 (contre 27,9 en 2004, soit une augmentation de 14 % en deux ans)
- **56,3 % :** la part du trafic Air France à Roissy en 2006, contre 54,7 en 2004 (soit 1,6 point de progression en deux ans)
- **910 vols quotidiens** (820 vols Air France dont 154 long-courriers et 90 vols des compagnies assistées)
- **102 200 passagers** par jour en moyenne pour Air France (et compagnies assistées)
- **125 000 passagers Air France** (et compagnies assistées) lors d'une journée record le 29 juin 2007
- **55 % des passagers** en correspondance (et 68 % lors d'une journée record)
- **30 410 passagers** en correspondance lors d'une journée record le 21 juillet 2007
- **33 500 bagages** en correspondance par jour (plus de 44 000 lors d'une journée record)
- **Plus de 20 500 opportunités** de correspondance en moins de 2 heures
- **7 670 personnels** d'escale (à temps plein)
- **600 personnels** d'escale affectés au S3 en juillet 2007 (à temps plein)
- **300 enfants 'UM'** voyageant seuls par jour (1 200 lors d'une journée record)
- **560 passagers handicapés et à mobilité réduite** par jour (1 000 lors d'une journée record)

Réseau mondial

- **1 160 144 passagers** la semaine du 25 juin au 1er juillet 2007, soit 165 735 passagers en moyenne par jour
- **180 858** passagers le 29 juin 2007
- **79 % d'avions** à l'heure

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

Flotte Groupe Air France
en exploitation au 30 juin 2007

■ AIR FRANCE

Boeing 747-400	14
Boeing 777-200/300	47
Airbus A340-300	19
Airbus A330-200	16
Long-courrier	***96***
Boeing 747-400	7
Boeing 747-200	5
Cargo	12
Airbus A321	15
Airbus A320	68
Airbus A319	46
Airbus A318	18
Moyen-courrier	***147***
Total	**255**

■ FLOTTE RÉGIONALE

BRIT AIR

Canadair Jet 100	17
Canadair Jet 700	14
Fokker 100-100	13
Total	***44***

CITY JET

BAE 146-200/300*	17
AVRO RJ 85	8
Total	***25***

REGIONAL

Embraer 190	3
Embraer 145-EP/MP	28
Embraer 135-ER	9
Embraer 120-ER	8
Fokker 100-100	9
Fokker 70-70	5
Total	***62***
Total Régionales	**131**

■ AUTRE FLOTTE

TRANSAVIA France

Boeing 737-800	3
Total	**3**

■ TOTAL
Groupe Air France 389

Service de Presse
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Site www.airfrance.com/corporate
Septembre 2007

Conception graphique BBA